

Relatório – Ouvidoria 2S 2024 Mêntore Bank

Sumário

- ▶ Apresentação do CEO
- ▶ Mensagem da Ouvidoria
- ▶ Indicadores
- ▶ Considerações Finais

Apresentação do CEO



O Mântore Bank foi fundado em 2021, na capital do estado do Ceará, por seu idealizador, Vanderson Aquino. Somos o primeiro banco digital cearense, comprometido em oferecer soluções financeiras inovadoras e de alta qualidade. Nossa estrutura é totalmente voltada para atender às necessidades dos nossos clientes, promovendo transformação digital e proporcionando uma experiência única que une inovação financeira com qualidade de vida.

“O objetivo é continuar se consolidando com inteligência e conhecimento dos clientes regionais.”

Vanderson Aquino

CEO - Presidente Mântore Bank

MENSAGEM DA OUVIDORIA



A partir do segundo semestre de 2024, foi implantado o setor de Ouvidoria do Mêntore Bank, com o principal objetivo de tratar com a devida atenção e excelência os pontos críticos das manifestações de nossos clientes. Após a conclusão do curso de certificação de Ouvidor do setor financeiro, Ariana Sores e Dayana Ferreira passaram a integrar a equipe de Ouvidoria, a operação teve início com grande sucesso, consolidando nosso compromisso com a transparência e a satisfação de nossos clientes

“*Nosso principal objetivo como Ouvidoria é compreender as necessidades de nossos clientes e, por meio de práticas de melhoria contínua, promover uma experiência aprimorada para os usuários de nossas contas.*”

Dayana Ferreira – Ombudsman

“*Nosso compromisso é ouvir e tratar as necessidades e preocupações dos clientes com atenção e eficiência, adotando uma abordagem proativa para resolver situações e fortalecer a relação de confiança.*”

Ariana Soares – Ombudsman

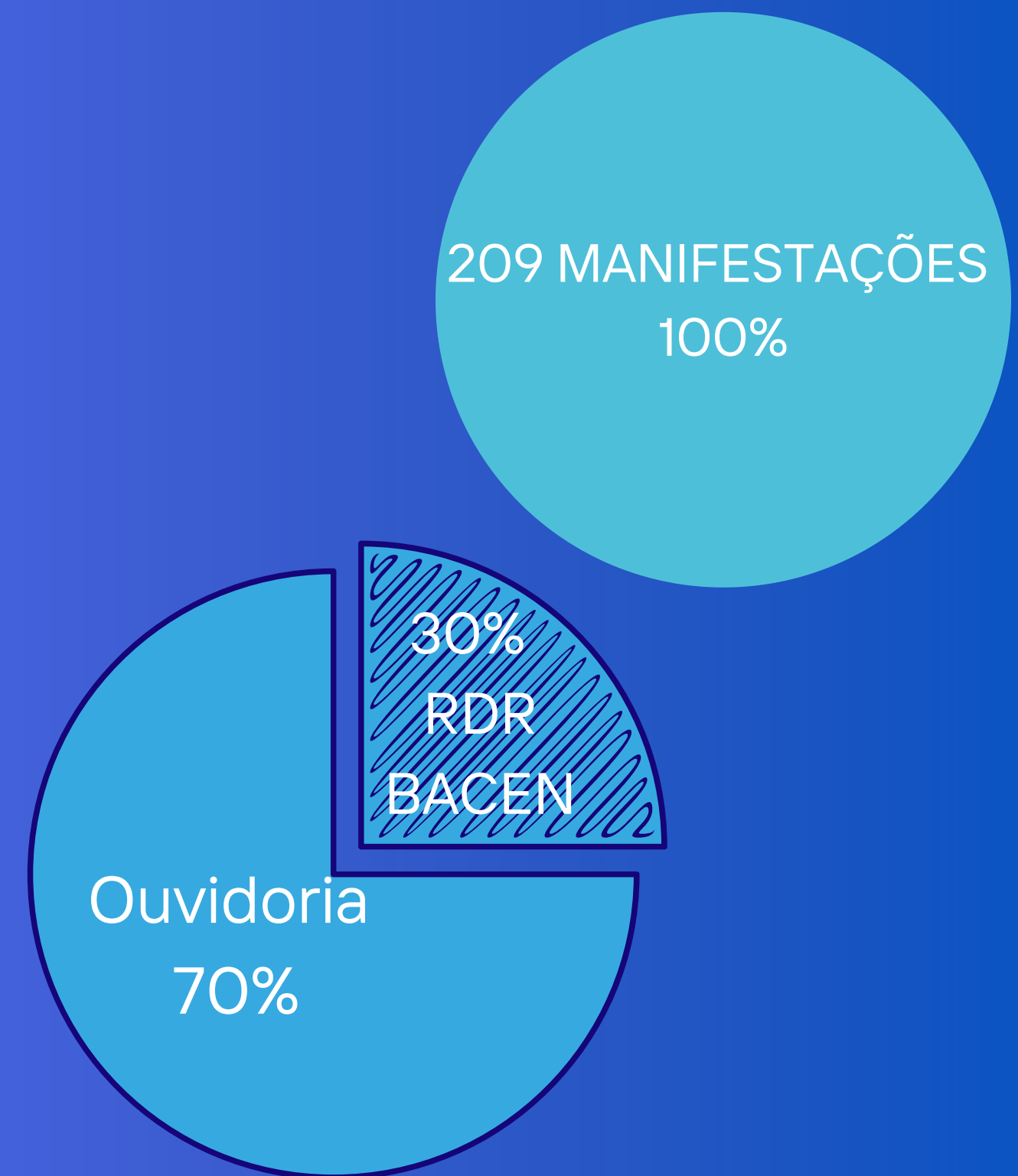
Indicadores

No segundo semestre de 2024, entre os meses de novembro e dezembro, recebemos 209 manifestações.

Sendo 146 via canal Ouvidoria Mêntore Bank, representando 70% das manifestações.

63 reclamações se deram através da RDR - Bacen representando os outros 30%.

Informamos que 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo de 10 dias úteis, atendendo a Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020



Considerações Finais

As reclamações foram analisadas, classificadas e diagnosticadas quanto à causa raiz, com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria e aprimorar a experiência dos clientes da instituição.

Visando um futuro de experiências incríveis aos nossos usuários em parceria com os demais setores internos da instituição.

Estamos comprometidos em continuar aperfeiçoando nossos produtos e serviços.

Por fim, reiteramos nosso compromisso em ouvir, entender e agir.

Ariana Soares
Ouvidora

Dayana Ferreira
Ouvidora